

登場人物紹介

林 学誠 男 23歳 独身

東京工業の新入社員 (営業部 営業第1課)

学歴：大学卒 (経済学専攻)

職歴：無し

国籍：英国 (香港)

家族：父 (工場経営), 母, 姉, 妹

性格：明るく積極的で, まじめ

住所：東京都杉並区荻窪 1-2-3 東京工業独身寮

趣味：音楽鑑賞, パソコン通信



来日理由：将来は父の工場を引き継ぐことになっている。日本の経営に興味があり、父親の取引先の紹介で東京工業に就職が決まった。

東京工業 (大型機械のメーカー)



営業部  
大久保部長  
おおくぼ けんじ



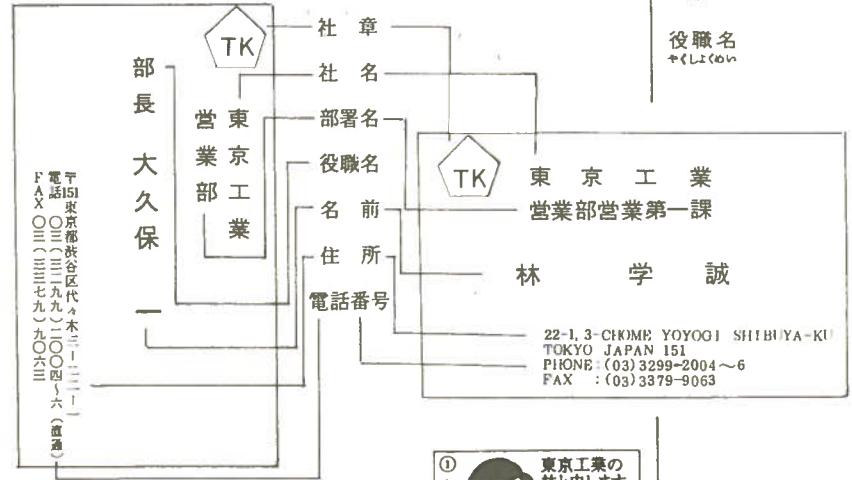
東京工業の取引先

日本機械	営業部	本田部長	野村課長	課員	斎藤
エービー工業	営業部	辻部長	鈴木課長	課員	井上

基礎知識 - その1 -

名刺

1. 名刺の実例



2. 名刺交換

(1) マナー

- ① 名刺は丁寧に扱うこと。
- ② 名刺はなるべく相手より先に出すこと。
- ③ 名刺を出すときは、名前を相手に向けて出すこと。
- ④ 名刺は両手で受け取ること。
- ⑤ 名刺は名刺入れに入れて持ち歩くこと。
- ⑥ 名刺は、立ち上がって受け渡すこと。



丁寧  
名刺交換

名刺入れ

(2) 表現

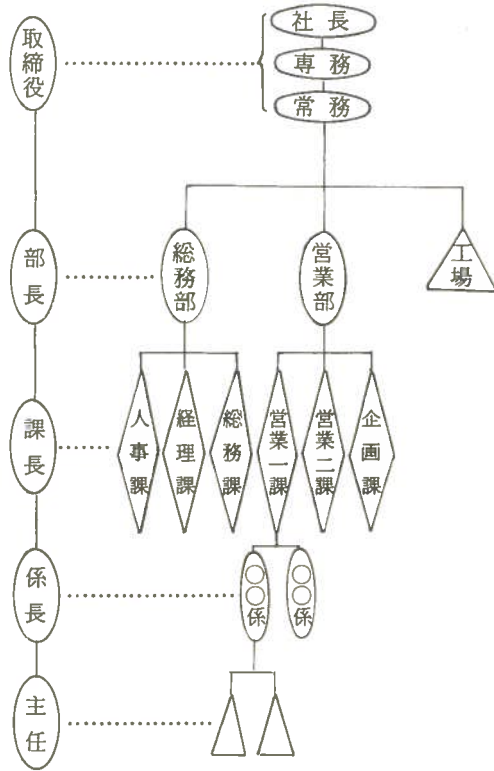
- ① 社名・名前をはっきり名乗りながら渡すこと。  
「〇〇会社の〇〇と申します。よろしくお願います」
- ② 相手の名前を確認しておくこと。  
「〇〇会社の〇〇様でいらっしゃいますね」
- ③ 相手の社名や名前の読み方がわからない場合は尋ねること。  
「恐れ入りますが、何とお読みするんでしょうか」

名乗る

恐れ入りますが

基礎知識 - その2 - 会社組織と役職名

1. 組織図



2. 役職名

(1) マナー

- ① 役職名は敬称なので、「さん」や「様」をつけないこと。
- ② 社外の人に対して話すとき社内の人に敬称を用いないこと。

(2) 表現

- ① 社外の人に対して話すとき：  
「恐れ入りますが、〇〇部長はいらっしゃいますか」
- ② 社外の人に対して社内の人を話すとき：  
「部長の〇〇は、ただいま席をはずしております」

組織  
せしき

社長  
しやちやう

専務  
せんむ

常務  
じやうむ

部長  
ぶちやう

課長  
かちやう

係長  
かひちやう

主任  
しゆじん

総務  
そうむ

経理  
けいり

営業  
えいぎやう

人事  
じんじ

企画  
きかく

工場  
こうじやう

敬称  
けいしやう  
用いる  
もち

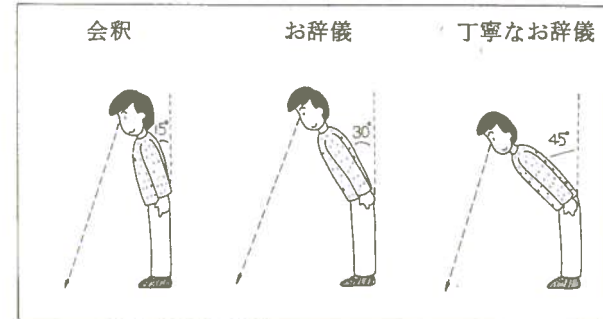
社外  
しやがい

社内  
しやない  
ただいま  
席をはずす  
せき

基礎知識 - その3 -

お辞儀

1. お辞儀の例



お辞儀  
じぎ  
会釈  
えしやく

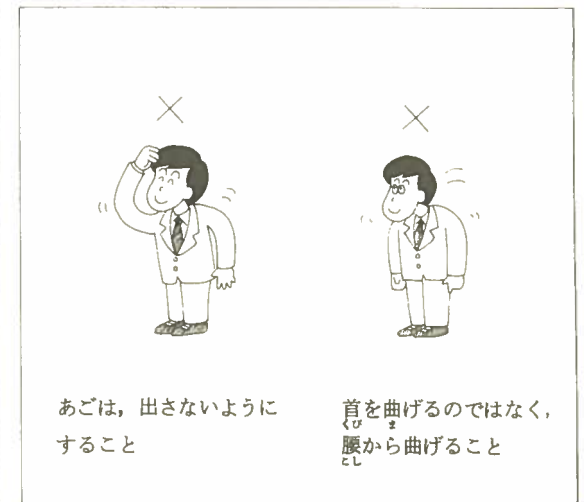
2. お辞儀の仕方

- ① お辞儀は丁寧なことにすること。
- ② お辞儀をするとき、手は自然に下げること。
- ③ 明るい表情でお辞儀をすること。
- ④ 視線は、床に向けること。
- ⑤ 場面によって会釈、お辞儀、丁寧なお辞儀の中から、適切なものを選ぶこと。

明るい  
表情  
ひやうじやう  
適切  
てきせつ



丁寧なお辞儀をするときは  
頭を下げながら  
3つぐらい数えて  
頭を上げるとよい



あごは、出さないように  
すること

首を曲げるのではなく、  
腰から曲げること

基礎知識 - その4 - 挨拶の言葉

(1) マナー

- ① ハキハキした態度で挨拶すること。
- ② 自分のほうから先に声をかけること。
- ③ 返事をしてくれない人に対しても積極的に声をかけること。
- ④ 忙しいときでも丁寧に言うこと。
- ⑤ 職務を離れていても、上司や取引先の人には失礼のないよう丁寧に挨拶すること。



挨拶  
あいさつ

ハキハキ

態度  
たいど

声をかける  
こゑ

職務  
しやく

上司  
じょうし

取引  
とりひき

会社  
しや

外出  
がいしゅつ

帰社  
きしや

退社  
たいしや

お疲れさま  
つか

ご苦労さま  
くろう

入室  
にゅうしつ

退室  
たいしつ

辞去  
じきょ

時間を割く  
じかん

(2) 表現

- ① 出社したとき：「おはようございます」
- ② 外出するとき：「行ってまいります」
- ③ 帰社したとき：「ただいま戻りました」
- ④ 退社するとき：「お先に失礼します」
- ⑤ 退社する人に挨拶するとき：「お疲れさまでした」
- ⑥ 帰社した人に挨拶するとき：「ご苦労さまでした」
- ⑦ 来客に挨拶するとき：「いらっしゃいませ」
- ⑧ 久しぶりに会った人に挨拶するとき：「ごぶさたしております」
- ⑨ 入室するとき：「失礼します」  
退室するとき：「これで失礼します」  
「失礼しました」
- ⑩ 他社を辞去するとき：「今日はお忙しいところお時間を割いていただきまして、ありがとうございました」

基礎知識 - その5 - 電話を受ける

(1) マナー

- ① ベルが三回鳴る前に受話器を取ること。  
(左手で受話器, 右手でメモ)
- ② まず社名, 部署名を名乗ること。  
(「もしもし」は不要)
- ③ 挨拶を忘れないこと。
- ④ 重要部分は復唱し, 確認すること。
- ⑤ 相手からの電話は先方が切ったことを確認してから静かに受話器をおくこと。



受話器  
じわがき

復唱  
ふくしょう  
確認  
かくにん  
先方  
せんぽう

(2) 表現

- ① 社名, 氏名を名乗るとき：  
「〇〇でございます」
- ② 相手の挨拶に対して：  
「〇〇様でいらっしゃいますね。  
こちらこそ, いつもお世話になって  
おります」
- ③ 相手に待ってもらうとき：  
「少々お待ちください」
- ④ 相手が名乗らないとき：  
「失礼ですが, どちらさまで  
いらっしゃいますか」
- ⑤ 相手の名前が聞き取りにくいとき：  
「恐れ入りますが, もう一度お名前をお願いいたしま  
す」



聞き取りにくい  
ききとりにくい

基礎知識 - その6 - 電話をかける

(1) マナー

- ① 社名, 部署名を名乗ること。
- ② 挨拶を忘れないこと。
- ③ かける前に用件をまとめ, メモ, 筆記用具を揃えておくこと。
- ④ 切るときは静かに受話器をおくこと。  
(かけたほうが先に切る)



筆記用具  
ひつぎようぐ

(2) 表現

- ① 社名, 部署名を名乗るとき:  
「〇〇社の〇〇でございますが」
- ② 挨拶するとき:  
「いつもお世話になっております」
- ③ 相手を呼び出すとき:  
「〇〇様はいらっしゃいますか」
- ④ 相手を確認するとき:  
「〇〇様でいらっしゃいますか」
- ⑤ 切る前に挨拶するとき:  
「では, 失礼いたします」



呼び出す  
よびだす



基礎知識 - その7 - 会社の中での言葉づかい

(1) マナーと表現

- ① 上司に呼ばれたときは「はい」とすぐ返事をする。
- ② 他の人に何かを尋ねたり, 頼んだりするときは, 「恐れ入りますが」と一言添える。
- ③ 仕事の人に話しかけるときは「失礼いたします」と言う。
- ④ 上司から命令を受けたときは「かしこまりました」と言う。
- ⑤ 何かを頼むときは「お願いいたします」と言う。
- ⑥ 失敗したら「申し訳ございません」と素直にあやまる。
- ⑦ 人を待たせたら「お待たせいたしました」と言う。
- ⑧ 感謝の気持ちを表すときは「ありがとうございます」と心をこめて言う。
- ⑨ 公私のけじめをつけた話し方と態度を心がける。

一言  
ひとこと  
添える  
そ

素直に  
すなは

心をこめる  
こころ

公私  
こうし  
けじめをつける

心がける

(2) ビジネスでよく使う敬語表現

- ① 相手に頼むときの言い方:
  - ・恐れ入りますが, 資料を1部いただけませんか。
  - ・申し訳ございませんが, 見本を送ってくださいますか。
  - ・お手数ですが, こちらにお名前をお書きください。
- ② 謙譲表現を使った丁寧な言い方
  - ・今日は新製品を御紹介させていただきたいと思ひます。
  - ・前向きに検討させていただきます。
  - ・喜んでご一緒させていただきます。
  - ・お先に失礼させていただきます。
  - ・申し訳ありませんが, 明日休ませていただけませんか。

見本  
みほん  
お手数  
おてすう

謙譲  
けんじょう

前向きに  
まえむ

検討する  
けんとう

ご一緒  
ごいっしょ

基礎知識 -その8- お客様に対する言葉づかい

(1) マナー

- ① 常に会社の代表者であるという認識を忘れず、責任を持って話をする事。
- ② 相手に不快感を与えないように対応すること。
- ③ 話は、なるべく簡潔にすること。
- ④ 尊敬語、謙譲語、丁寧語を正しく使うこと。

(2) 表現

- 自分 → 私
- 自分の会社 → 私ども
- 他人, 他社 → ○○様
- ～の人 → ～の方 (会社の方, 男の方)
- (自社の) 山田部長 → 部長の山田
- 相手の会社の～ → 御社の～
- 鈴木さんですね → 鈴木様でいらっしゃいますね
- わかりません → 私では、わかりかねます
- すみません → 申し訳ございません  
恐れ入ります
- どうですか → いかがでございますか
- どうも → どうもありがとうございます  
どうも申し訳ございません
- はい, そうです → はい, さようでございます
- ちょっと → 少々
- 待ってください → お待ちください
- 誰ですか → 失礼ですが, どちら様で  
いらっしゃいますか
- どんなことでしょうか → どのようなご用件で  
ございましょうか

常に  
代表者  
認識  
責任  
不快感を与える  
簡潔  
尊敬語  
～の方  
御社  
少々  
用件

第1課 名刺交換

【ユニットI】 名刺交換はスマートに

林さんは、木下課長と一緒に、日本機械の本田部長に会いました。名刺交換をするのは、初めてなので、たいへん緊張しています。

緊張する

(東京工業の応接室で)

応接室

木下：たいへんお待たせいたしました。(名刺を出し)私、営業部、営業1課の木下と申します。どうぞ、よろしくお願いいたします。

本田：(名刺を出し)はじめまして。私、日本機械、営業部の本田と申します。どうぞよろしくお願いいたします。(林にも名刺を手渡す。林はそれを右手で受けとると、すぐポケットに入れた。)

はじめまして

手渡す

林：(名刺が見つからないので、もたもたしてしまう。やっと出てきた名刺は少し汚れていたが、仕方がないので、それを本田さんに渡した。)リ、リンです。よう、よろしく。

もたもたする

やっと

仕方がない

本田：(少々あきれた顔)

あきれる

木下：(困った顔)

困る



林さんの名刺交換のマナーでよくないところはどこですか。



## 【解説】

名刺は、明るくほほえみながら手渡してください。そのとき、名前は相手の方に向けて出します。名刺は上着のポケットに入れておけば、スムーズに出すことができます。林さんのように、もたもたすると相手に対して失礼です。また、名刺はその人の「顔」と同じですから、自分のものでも相手のものでも丁寧に扱わなくてはなりません。相手の名刺をいただくときは、両手で受け取るようにしましょう。名刺をいただいたら、その場で相手の名前や肩書きなどに目を通します。いただいた名刺は、すぐ名刺入れにしまわず、テーブルの上に置いておきましょう。そうすれば、相手の名前を間違えることはありませんね。相手の名刺をテーブルに置いた場合、書類やカタログの下にしたり、お茶をこぼしたりしないように注意しましょう。

練習1. 名刺交換の練習です。名刺を持っていない人は付録P.91～92の名刺を使いましょう。この練習をするときは、立ってください。

(1)初めて会うお客様に対する挨拶の練習をしましょう。

<例>東京工業, 営業部, 林

→ はじめまして。私、東京工業、営業部の林と申します。  
(お辞儀をしながら) どうぞ、よろしくお願いいたします。

(2)クラスの人とペアになって名刺交換の練習をしましょう。

<例>A: 東京工業, 営業部, 林      B: エービー工業, 営業部, 鈴木  
(東京工業の応接室で)

→ A: お待たせいたしました。私、東京工業、営業部の林と申します。  
どうぞ、よろしくお願いいたします。

B: はじめまして。私、エービー工業、営業部の鈴木と申します。こちらこそ、よろしくお願いいたします。

練習2. あなたの国には、名刺がありますか。ある場合、名刺に対する考え方や名刺交換のマナーは日本と同じですか。違う場合は、どこが違いますか。

## 【ユニットII】 名刺はその人の「顔」

林さんは、今日、会社の取引先のエービー工業の営業部長と会いました。その営業部長とは初対面でした。林さんは、うっかり部長の名前を聞きのがしてしまいました。名刺には、「辻」と書いてありますが、読み方もわかりません。

林 : はじめまして。私(名刺を出し) 営業部の林と申します。どうぞ、よろしくお願いいたします。

辻 : (名刺を出し) はじめまして。私、エービー工業の辻と申します。こちらこそどうぞよろしくお願いいたします。

林 : どうぞ、おかけください。ええと、あのう…、つ…、つ…、つ…。

辻 : つじです…。

林 : ああ、つじさん! つじさんとお読みするんですか。  
(名刺に「つじ」と書き込む)

辻 : (驚く)



林さんの名刺交換のマナーで、よくないところはどこですか。

取引先  
とりのきさき  
初対面  
しよたいめん  
うっかり  
聞きのがす

かける

書き込む  
おきこむ  
驚く  
おどろ

【解説】

名刺はその人の「顔」ですから、その人の目の前で何か書き込んだり、汚したりするのはたいへん失礼です。林さんのように相手の目の前で、名刺に何か書き込むのは失礼ですね。名前が聞き取れなかったときは、遠慮しないで聞きましょう。そのときは「恐れ入りますが」を使って丁寧に言います。聞き取れなかった場合には「恐れ入りますが、もう一度お名前をお願いいたします」、漢字が読めない場合は「恐れ入りますが、何とお読みするんですか」と言えばいいでしょう。名刺には、片面がローマ字表記になっているものもありますから、漢字の読み方がわからないとき、参考になりますね。相手の名刺をいただいたら、その場で目を通します。そして「〇〇様でございますね」と復唱し、確認するように心がけましょう。名刺をファイルするために、後で日付などを書き込むのはかまいません。

練習1. 名前を聞き返し、確認する練習をしましょう。

<例> エービー工業, 佐藤

→ A: 恐れ入りますが、もう一度お名前(を)をお願いいたします。

B: 私, エービー工業の佐藤と申します。

A: エービー工業の佐藤様でございますね。

(注) ユニットIで使った名刺を利用して、クラスメートと練習しましょう。

練習2. 練習1の表現を使って、名前以外のものも練習しましょう。

<例> 電話番号, 3123-4567

→ A: 恐れ入りますが、もう一度お電話番号(を)をお願いいたします。

B: 3123-4567です。

A: 3123-4567でございますね。

①電話番号, 3987-6543      ②会社名, 日本工業

③住所, 〒115 東京都渋谷区代々木 3-22-1      (〒: 郵便番号)

豆知識

「お」と「ご」

お電話番号, お名前, ご住所, ご連絡先 (「お」がつかない: 郵便番号, 会社名)

【ユニットIII】 自分の名前を印象づけるには

林さんは、名刺交換にも慣れてきたので、最近では緊張せず、余裕を持ってできるようになりました。今日、林さんは、得意先のエービー工業の営業部を訪問しました。辻部長から新入社員の井上さんを紹介されました。辻部長は、井上さんが最近北京語の勉強を始めたことや、林さんと年が同じことなどを話しました。林さんは井上さんに親近感を持ちました。そこで、自己紹介のとき北京語の発音で名前を言ってみました。ところが…。

井上: はじめまして。私, 井上と申します。

林: 私, 東京工業, 営業部のリン・シュエツェンと申します。

井上: リンシュエ…, リンシュエ

林: いえ, そうじゃなくて, リン・シュエツェンです。

井上: リン, シュエ, ツェツェン…。

林: リン・シュエツェンです。日本人には難しいみたいですね。(笑う)

井上: え, え, ええ。

(気まずい顔)

印象づける

余裕

得意先

親近感



気まずい顔

親切心

気分を害する

林さんは、井上さんに正しい発音を教えてあげようという親切心から何度も訂正したのですが、井上さんは気分を害したようです。林さんのマナーでよくないところはどこですか。

## 【解説】

林さんは、自分の名前を正しく覚えてもらおうと思って、井上さんの発音を何度も直しました。しかし、これでは井上さんに、林さんは失礼な人だと誤解されてしまいます。せっかく林さんがいいと思ってしたことが、かえって失礼になってしまったのです。外国人にとって日本人の名前が難しいのと同様、日本人にとって外国人の名前は難しく、覚えにくいものです。名刺交換のときや、自己紹介のときは、はっきりと自分の名前を言って、あなたの名前を印象づけるようにしましょう。

練習1. 自分の名前を相手の人に印象づける言い方を練習してみましょう。

<例1>林 学誠

→ リンは林という漢字で、シュエは学問の学、ツェンは誠実の誠という字です。

<例2>李 淑征

→ イーは、「すもも」という意味で、木の下に子供の子と書きます。スッは、淑女の淑、ゴクは日本語にはありませんが、石へんに玉と書きます。

<例3>ニババーニ タンチャイサック

→ タンチャイサックは長いので、ニババーニと呼んでください。

練習2. 日本人の中には、他人から、その場ではっきり間違いを指摘されたり、訂正されたりすることを失礼だと思ふ人もいます。ですから、あなたが日本語を間違えた場合でも、はっきり指摘するのは失礼だと考えて、訂正しない人もいるでしょう。では、あなたが訂正してほしいと思っている場合は、どう言えばいいでしょうか。

<例1>間違いを指摘してもらうために、会話の初めに一言お願いしておく。

→ 「まだ日本語が十分ではないので、もし間違えたら、おっしゃってください」

<例2>日本語では失礼になるようなことを言った場合、指摘してほしいという意思を伝えておく。

→ 「もし、何か失礼なことを申しましたら、どうぞおっしゃってください」

## 【まとめ】

ここでは、第1課で勉強した名刺交換について、もう一度まとめてみましょう。

## 練習1. 名刺交換のポイントーその1ー

下線部分に正しい言葉を書きなさい。

- ①名刺を出すときは、名前を \_\_\_\_\_ の方に向けて出します。
- ②名刺は \_\_\_\_\_ に扱うようにします。
- ③名刺を受け取るときは、 \_\_\_\_\_ で受け取ります。
- ④名刺はその人の「 \_\_\_\_\_ 」と同じです。

## 練習2. 名刺交換のポイントーその2ー

正しいものには○、違うものには×を( )に記入しなさい。

- ①( )名刺は自分のものでも相手のものでも丁寧に扱います。
- ②( )相手の名刺は両手でいただきます。
- ③( )名刺はいただいたらすぐポケットにしまいます。
- ④( )いただいた名刺を、すぐにしまっははいけません。
- ⑤( )いただいた名刺は、必ずその場で目を通します。
- ⑥( )相手の名前が読みにくい場合、読み方を聞くのは、大変失礼です。
- ⑦( )読み方がわからないときは、尋ねたほうがいいです。
- ⑧( )名刺を手渡すとき、もたもたしていると相手の人に不愉快な感じを与えます。

～に しまう

必ず  
その場で  
目を通す

不愉快な感じ

## 練習3. 名刺交換の大切なことば

下線部分に適切な言葉を書きなさい。

- ①初めて会うことを \_\_\_\_\_ といいます。
- ②名刺を入れておくものを \_\_\_\_\_ といいます。
- ③相手の言葉をくり返して言うことを \_\_\_\_\_ といいます。